



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Competencias laborales generales de los trabajadores de la Gerencia Regional
de Transportes y Comunicaciones de La Libertad-2017

AUTORA

Contreras Zavaleta, Marita

ASESORAS:

Mg. Aguilar Aragón, Nancy Deifilia

Mg. Malpica Risco, Vhanya Olenka

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión del Talento Humano

TRUJILLO – PERÚ

2017

Página del Jurado

Mg. Aguilar Aragón, Nancy Deifilia
Presidenta

Dra. Baltodano Nontol, Luz Alicia
Secretaria

Romero Vásquez, Nancy Cecilia Del Pilar
Vocal

Dedicatoria

Este presente trabajo dedico a Dios por ser mi padre, mi guía, por instruirme y darme las fuerzas necesarias para salir adelante; ya que de él aprendí que cada vez que me caía tenía que levantarme como él lo hizo.

A mi madre María Zavaleta Rodríguez y mi padre Julian Contreras Merino quienes son las personas que me encaminan e inculcan cada día y la cual son mi fuente de inspiración, y las razones principales de mi esfuerzo y dedicación diario.

A mis hermanos: Pedro, Antony, Irvin y Julian, porque han sido el apoyo necesario en toda mi etapa universitaria y así poder lograr mi objetivo deseado.

A mis sobrinos Fátima, Jeferson, Valentina y Patrick, que son las personas que día a día llenan de alegría mi vida y con una sonrisa de cada uno de ellos son la fuerza necesaria que necesito, para seguir adelante.

A mi abuelita Eleodora, que cada vez que necesitaba un consejo ella siempre estaba allí para escucharme y darme las fuerzas necesarias.

A mi tío Raul Zavaleta Rodriguez; que ha sido un ejemplo de padre durante toda mi niñez y juventud, y a su apoyo moral constantemente.

A mi abuelito Segundo Zavaleta Leiva, que es mi ángel que siempre me cuida desde el cielo.

A todos mis familiares y amigos que siempre me dieron fuerzas y aliento para seguir adelante, a pesar de mis desánimos, siempre estaban apoyándome.

Agradecimiento

En primer lugar, agradecer a Dios ser maravilloso que me dio las fuerzas necesarias y fe para poder culminar con la elaboración de mi tesis.

A mi madre Maria Isabel Zavaleta Rodriguez, que ha sido la principal fuente de inspiración para la elaboración de mi tesis, que gracias a su apoyo, amor y consejos constantes, han permitido que pueda alcanzar mis metas; y poder decirle que lo que soy ahora es gracias a ti, a tus luchas constantes, a tus oraciones y tu esfuerzo.

A mi hermano Obst. Enrique Rodríguez Zavaleta, que ha sido el modelo perfecto para mi desenvolvimiento académico y el apoyo en cada momento de mi vida universitaria.

De igual manera a mi asesora Mg. Aguilar Aragón, Nancy Deifilia, quien me guió para la elaboración del presente trabajo.

A mi amiga Karen Hurtado Cruz, gracias por ser un ejemplo de amiga, mujer y madre; por tus consejos constantes, por escucharme y por siempre darme ese apoyo moral que muchas veces necesitaba.

Al Ing. Cesar Acuña Peralta, por su apoyo a todos los estudiantes que queremos salir adelante; ya que gracias a él pude culminar mi carrera universitaria y que tomé a él como ejemplo de una persona profesional, de las cuales agradezco mucho por todo su apoyo.

Declaratoria de autenticidad

Yo Marita Contreras Zavaleta con DNI 73622016, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticas y veraces.

Así mismo autorizo a la Universidad César Vallejo, publicar la presente Investigación si lo cree conveniente.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier, falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, Junio del 2017.



Contreras Zavaleta Marita

DNI: 73622016

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada "Competencias Laborales Generales de los trabajadores de Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad - 2017", la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

El Autor

Índice

Página del Jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen.....	ix
Abstract	x
I. Introducción	2
1.1. Realidad problemática	2
1.2. Trabajos previos	4
1.3. Teorías relacionadas al tema	7
1.3.1. Competencia	7
1.3.2. Competencias laborales	8
1.3.3. Clasificación de competencias laborales	10
1.3.4. Enfoques sobre Competencias Laborales.....	12
1.3.5. Evaluación de Competencias Laborales Generales	13
1.3.6. Definición de cada competencia	14
1.3.7. Aplicación de un esquema de competencias por niveles	16
1.4. Formulación del problema.....	17
1.5. Justificación del estudio.....	17
1.6. Hipótesis	18
1.7. Objetivos	19
II. Método	21
2.1. Tipo de investigación	21
2.2. Diseño de investigación.....	21
2.3. Variables, operacionalización.....	21
2.4. Población y muestra.....	23
2.4.1. Población	23
2.4.2. Muestra	23

2.5.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	23
2.6.	Método de análisis de datos.	24
2.7.	Aspectos éticos.....	24
III.	Resultados.....	26
3.1.	Generalidades de la Institución	26
3.2.	Competencias laborales Generales requeridas en los trabajadores de la Gerencia Regional de transportes y Comunicaciones de La Libertad – 2017.	27
3.3.	Evaluación de las competencias laborales generales Evaluar las Competencias Laborales Generales, según el MOF; de cada uno de los trabajadores de la Gerencias Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad – 2017	30
3.4.	Los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad, que poseen las Competencias Laborales Generales que exigen sus respectivos puestos de trabajo.....	34
3.6.	Determinar si los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad poseen las competencias laborales generales exigidas por sus respectivos puestos de trabajo.	39
3.7.	Contrastación de Hipótesis	40
IV.	Discusión	42
V.	Conclusiones.....	46
VI.	Recomendaciones.....	48
VII.	Referencias bibliográficas	50
Anexos	54

Resumen

La presente investigación se realizó con el objetivo de determinar si los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad poseen las competencias laborales generales exigidas por sus respectivos puestos de trabajo. La investigación es descriptiva, no experimental, se realizó obteniendo la información de una entrevista, del análisis del MOF y los formatos de perfiles de competencias laborales generales y la evaluación de competencias laborales generales. Concluyendo que solo el 27% de los trabajadores poseen las Competencias Laborales Generales exigidos por sus respectivos puestos de trabajo y el 73% de los trabajadores no poseen las competencias requeridas por su puesto de trabajo. Esto indica que es necesario tomar algunas medidas; ya que las competencias son de suma importancia para el desempeño de los trabajadores dentro de la Institución.

Palabras clave: competencia, generales, poseen.

Abstract

The present investigation was carried out with the objective of determining if the workers of the Regional Transport and Communications Department of La Libertad have the general labor competencies required by their respective jobs. The research is descriptive, not experimental, was carried out obtaining the information of an interview, the analysis of the MOF and the formats of profiles of general labor competencies and the evaluation of general labor competences. Concluding that only 27% of the workers have the General Labor Competencies required by their respective jobs and 73% of the workers do not have the skills required for their job. This indicates that some action is necessary; Since the competences are of paramount importance for the performance of the workers within the Institution.

Keywords: competition, generals, possess.

INTRODUCCIÓN

I. Introducción

1.1. Realidad problemática

El mundo laboral ha ido cambiando y actualmente son más las empresas que en sus procesos de selección de personal dan mayor importancia a sus competencias, para poder colocarle en el área donde pueda tener mayor desenvolvimiento.

Las competencias laborales generales tienen un papel importante en cada área o puesto de trabajo; ya que, si hablamos de que si un trabajador es competente en el ámbito laboral, quiere decir demostrar todos nuestros conocimientos, actitudes y habilidades que poseemos para el desarrollo y cumplimiento de los objetivos de las organizaciones.

Durante mucho tiempo la administración, gestión de recursos humanos y los procesos de reclutamiento y selección han sido realizado de forma práctica dentro de muchas empresas, descartando la importancia que este tiene. Sin embargo, con la globalización es necesario tomar importancia los procesos de gestión y planeación del recurso humano conforme al requerimiento del personal, para estar al nivel de dichas exigencias.

Las competencias laborales más demandadas son: “Trabajo en equipo, adaptación al cambio, orientación al logro de resultados, resolución de problemas y comunicación” (Diario la Gestión 2015).

Es un tema que muchas empresas no lo toman importancia, y dejan de lado la evaluación de competencias laborales y solo se concentran en trabajar y obtener sus logros; pero lo que no saben que es un tema de mucha importancia, ya que si cada jefe de área al menos se tomara un pequeño tiempo para evaluar a sus trabajadores y a la vez capacitarlos, ellos serían más eficientes en sus labores diarias.

Muchas veces escuchamos decir a los jefes, que los trabajadores no tienen un buen desenvolvimiento en el área que se les otorgo, debido a que sus competencias no se inclinan a esa área y solo buscan trabajar para cubrir sus necesidades y no muestran un buen desempeño laboral.

Es importante señalar que para lograr una buena competencia laboral y de esta forma, adquirir una ventaja competitiva en una empresa u organización; demanda mucho trabajo, compromiso en todas las áreas organizacionales y también rectitud para ubicar a la persona ideal.

En la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad, se puede apreciar de que existe desmotivación laboral del personal, celos entre trabajadores, limitado desarrollo de capacidad laboral (competencias laborales); esto es reflejado a través de su desempeño de cada trabajador; ya que actualmente existe un área de Control interno de las cuales cualquier trabajador puede acercarse y dar una queja acerca del mal funcionamiento o trabajo de otra área. De las cuales esta se encarga de hacer la supervisión de lo que está sucediendo dentro de la entidad.

1.2. Trabajos previos

Cojulún (2011) en su tesis “Competencias laborales como base para la selección de personal (Estudio realizado en la Empresa Piolindo de Retalhuleu)” con el motivo de obtener el título de Licenciada de Psicología Industrial/Organizacional; de la Universidad Rafael Landívar de Guatemala, tipo de investigación: Descriptivo, llegando a las conclusiones:

Las discrepancias que pueden existir en el proceso de selección tradicional y de selección por competencias laborales, se determinó que son: compromiso, planificación y productividad; pero las discrepancias, se inician desde el proceso de descripción y análisis de puesto, debido que se indican los rasgos, habilidades, destrezas, conocimientos, actitudes y aptitudes que se solicita del personal indicado (p. 94).

Mejia (2012) en su tesis “Evaluación del desempeño con enfoque en las competencias laborales” (Estudio realizado con agentes de servicio telefónico en la ciudad de Quetzaltenango con el motivo de obtener el título de Psicólogo Industrial/Organizacional; en el grado académico de Licenciado de la Universidad Rafael Landívar de Guatemala, tipo de investigación Descriptiva, llegando a las conclusiones:

Se logró demostrar que la evaluación por competencias laborales es de gran importancia para identificar en qué medida el agente de servicio telefónico está siendo productivo en su puesto de trabajo, además permite complementar y agilizar las medidas de acción que corrijan y/o motiven según los resultados del desempeño.

Granados (2013) en su tesis: “Desarrollo competencias laborales y formación de los profesionales en turismo, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos” con el motivo de optar el Grado Académico de Doctor en Educación Lima, tipo de investigación: Descriptiva relacional no causal, llegando a la conclusión:

La investigación indica que el desarrollo de las competencias genéricas y la formación en competencias cognoscitivas del perfil se relacionan significativamente. Concluyendo que existe una relación moderada positiva y significativa (0.47), entre el desarrollo de las competencias genéricas y la formación en competencias cognoscitivas del perfil de los profesionales de turismo (p. 78).

Ortega (2015) en su tesis “Las competencias laborales y el clima organizacional del personal administrativo en las universidades tecnológicas privadas de Lima”, con el motivo de obtener el Grado de Magister en Administración con referencia en Gestión Empresarial; de la Universidad Mayor de San Marcos, tipo de investigación no Experimental, transeccional, correlacional y causal, llegando a la conclusión:

Las competencias laborales se relacionan con el clima organizacional y en un alto nivel, con lo que se puede confirmar el hallazgo que las competencias laborales si influye en el clima organizacional de todo el personal administrativo de las Universidades Tecnológicas Privadas de Lima, las actividades y las normas de personal según sus competencias laborales tienen efectos significativos sobre el clima de la organización para los individuos. Al medirse el clima organizacional, este puede ser positivo o negativo, y por eso mismo la empresa debe saber cuáles son las cuestiones que pueden afectar negativamente en este aspecto para obtener la solución que lleve a la mejora del clima organizacional en las entidades (p. 195).

Montoya y Neyra (2015) en su tesis “Evaluación del desempeño del personal para determinar el nivel de competencia en la empresa metal mecánica l&s nassi ,de la ciudad de Trujillo – 2013” con el motivo de obtener el título de Licenciado en Administración, realizado en la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, tipo de investigación descriptiva, estadística, analítica y síntesis, llegando a la conclusión:

Se pudo aplicar el formato de evaluación de desempeño por competencias al personal del área de producción, tomado del modelo de la Dra. Alles, siendo adaptado al MOF de la empresa, lo que permitió identificar indicadores de desempeño laboral para cada uno de los puestos de los trabajadores del área de producción de la empresa Metal Mecánica L&S NASSI. (p. 67)

Saona (2014) en su tesis “Las nuevas competencias en el mundo global y el nuevo perfil del personal para el área de operaciones del Banco de Crédito del Perú Trujillo” con el motivo de obtener el título de Licenciado en Administración, realizado en Universidad Nacional de Trujillo, tipo de investigación: Descriptivo transaccional de una sola casilla, llegando a la conclusión:

“El nuevo perfil del colaborador del área de operaciones del BCP, debe tener las siguientes competencias: Relaciones interpersonales, Liderazgo Trabajo en equipo, compromiso, orientación a resultados y esmero, enfoque u orientación al cliente, capacidad de análisis y sentido holístico, habilidades comunicativas, técnicas de venta” (p. 66).

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Competencia

Es importante definir en primer lugar a lo que nos referimos por competencias, ya que para muchas organizaciones es un tema de suma importancia para su desarrollo.

Es la capacidad de articular y colocar en acción conocimientos, habilidades, actitudes y valores importantes, para el desarrollo de actividades profesionales y sociales demandadas por los tipos de labores y para vivir en comunión de manera interactiva, comprometida y transformada; no solo como competencia laboral (Salomón, Ubal & Arellano, 2011 p. 8).

Spencer y Spencer (1993) sostiene que las Competencias son: “Una característica subyacente de un individuo, que esta casualmente relacionado con un rendimiento efectivo o superior en una situación o trabajo, definido en términos de un criterio” (párr. 3).

Chávez (como se citó por Herrera, 2015, p. 15), muestra que el intención de toda organización es “identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes para lograr ventajas competitivas, hacerlo de una manera eficaz y eficiente y obtener, mejorar y mantener el desempeño global de la organización y sus capacidades”.

Las competencias son, las capacidades que los trabajadores desarrollan en el área asignado demostrando sus distintas habilidades, destrezas, formas, valores y conocimientos, que tiene cada persona en el ámbito social, personal y laboral.

1.3.2. Competencias laborales

Son muchos los autores que definen las competencias laborales; pero todos llegan a la misma conclusión que son una agrupación de conocimientos, habilidades y actitudes que un trabajador tiene para el buen desarrollo en su trabajo.

La Organización Internacional de Trabajo (OIT, 2012) define Competencia Laboral como “Una capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral plenamente identificada, no es una probabilidad de éxito en la ejecución de un trabajo; es una capacidad real y demostrada” (párr. 1).

Ministerio de Educación Inicial en República de Colombia (s.f.) define “competencias laborales son todos aquellos conocimientos, habilidades y actitudes, que son necesarias para que los jóvenes se desempeñen con eficiencia como seres productivos” (p. 5).

Alles (2009) mencionado por Talavera (2013) por define “Que lo tipos de competencias son los conocimientos, que es la Adquisición de la competencia según la aplicación de una técnica específica; HABILIDADES, que generalmente se adquieren mediante formación y experiencia y las CAPACIDADES/ACTITUDES, algunas están relacionadas con rasgos o características personales y son más difíciles de obtener y modificar a corto plazo”.

Programa de capacitación laboral (CAPLAB, 2004), define las competencias laborales significan “poder actuar y desempeñarse en una determinada situación, de manera autónomo y conforme a lo esperado”. “Para ello no solo se precisan conocimientos y capacidades básicas, sino competencias de comunicación y cooperación, la forma de pensar y actuar dentro de sistemas e interdependencias” (p. 14).

Para la INTECAP (2004) mencionado por Herrera (2015), define los tipos de competencias:

a) Hacer (habilidades y destrezas)

Son las habilidades en la que una persona puede demostrar ante alguna situación u obstáculo, como también un trabajo en el cual deba de aplicar su competitividad; de esta forma podrá demostrar sus destrezas en la realización de lo requerido. El obtener los resultados esperados o aún mejorados en cuanto a los cuantificados, hará del individuo una mejor persona no solo en lo personal, sino que también en lo laboral, ya que le instará a continuar mejorando y ampliando sus habilidades pues con ellas podrá ejecutar labores con una mejor y más amplia capacidad y disposición total que le hará sentir que es capaz de alcanzar lo propuesto.

b) Ser (actitudes)

Es la que el persona toma sus bases de comportamiento y le impulsan a hacer lo solicitado; en la orientación de que esta es parte de su ser propio, de igual forma que podemos mencionar como una motivación personal o interna que la propio persona genera para sí mismo. Así también se encuentra dentro de su memoria como deberá reaccionar ante las diversas situaciones que esté pasando, siendo así como el mismo tomará de impulsos que lo lleven hacia el punto de cumplir o alcanzar las metas y objetivos mentalmente propuestos por sí solo.

c) Saber (conocimientos)

Agrupación de información que ha sido guardada o almacenada dentro de la memoria, siendo obtenida por la misma experiencia o la creación de nuevos métodos de aprendizaje; pero se debe mencionar que estos son mucho más que una base o conjunto de datos obtenido por diversos medios, podemos conceptualizar que los conocimientos son bases y puntos iniciales los cuales nos servirán y ayudarán a poder apreciar la posesividad de estos ya como conjunto mayor los cuales podemos aplicar ya en conjunto; dado esto pues de que, el conocimiento será de mucho beneficio y cuando lo podamos usar atado a otra cantidad indefinida de conocimientos para formar un número mayor de estos, debido a que individualizado el conocimiento puede no estar al nivel de lo que se necesite lograr.

1.3.3. Clasificación de competencias laborales

Competencias Laborales Generales

Las competencias laborales Generales “se caracterizan por no estar ligados a una ocupación en particular, ni un sector económico, cargo o tipo de actividad productiva, pero habilitan a las personas para ingresar al trabajo, mantenerse en él y aprender”. (Lido, Sánchez y Navarro, 2013), mencionas los tipos de competencias laborales generales.

Tipos de competencias laborales generales:

Intelectuales: Asociados con la atención, la memoria, la concentración, la solución de problemas, la toma de decisiones y la creatividad.

Personales: Vinculada a los contextos de las personas, que le permiten actuar de manera apropiada en un espacio productivo. Se involucran la inteligencia emocional y la ética, así como la aceptación al cambio.

Interpersonales: Ligada con la capacidad de adaptación, trabajo en equipo, resolución de conflictos, liderazgo y pro actividad en las relaciones interpersonales en un espacio productivo.

Organizacionales: Relacionada a la habilidad, para gestión recursos, información, orientación al servicio y aprendizaje a través del referenciación de experiencia de otros.

Tecnológicas: Asociada a la capacidad para transformar e innovar elementos tangibles del entorno (procesos, procedimientos, métodos y aparatos) y para buscar soluciones prácticas. Se incluyen en este grupo: Las competencias informáticas y la capacidad de identificar, adaptar, apropiar y transferir tecnología.

Las Competencias Laborales Generales son “Las Competencias requeridas para desempeñarse en cualquier entorno social y productivo, sin importar el sector económico, el nivel del cargo o el tipo de actividad, pues tienen el carácter de ser transferibles y genéricas”. (Ministerio de Educación Nacional República de Colombia s.f.)

Competencias Específicas

Lido, Sánchez y Navarro (2013) “Están relacionadas con las funciones de productivas, es decir, con el conjunto de actividades laborales necesarias para lograr resultados específicos de trabajo, en relación con el propósito clave de un área objetiva de análisis”.

1.3.4. Enfoques sobre Competencias Laborales.

Según Sandoval, Miguel y Montaña (s.f.) dentro de las competencias laborales encontramos 3 enfoques:

- ***Enfoque funcionalista***

Las competencias vistas desde este enfoque se pueden definir desde un estudio de los puestos más importantes que realiza un trabajador dentro de su centro laboral, con el fin que hace la persona dentro de su centro laboral, con el objetivo de obtener resultados; más que en el cómo se pueden hacer.

Tobón (2006) citado por Sandoval, Miguel y Montaña (s.f.) manifiestan que el enfoque se destaca "...asumir las competencias como: conjuntos de atributos que deben tener las personas para cumplir con los propósitos de los procesos laborales-profesionales, enmarcados en funciones definidas".

- ***Enfoque conductista***

No están derivados de los métodos de la organización, sino se encuentran dentro de los análisis de las cabidas de los individuos, de la forma como se programa: los objetivos, toma de decisiones, identifica situaciones y también se puede tomar riesgos.

Mertens (2002) citado por Sandoval, Miguel y Montaña (s.f.), este enfoque se basa en "...Identificar las capacidades de fondo de la persona que conlleva a desempeños superiores en la organización. Generalmente se aplica a los niveles directivos en la organización y se circunscribe a las capacidades que le hacen destacar ante circunstancias no predefinidas". (p.3)

- ***Enfoque constructivista***

Sandoval, Miguel y Montaña (s.f.), “Es de origen francés, da valor a la educación formal y al contexto laboral, en donde se construyen la competencia a partir del análisis y el proceso de solución de problemas y las disfunciones que se presentan en la Organización”.

Tobón (2006) citado por Sandoval, Miguel y Montaña (s.f.) define este enfoque como:

“asumir la competencia como: habilidades, conocimientos y destrezas para resolver dificultades en los procesos laborales-profesionales, desde el marco organizacional”. (p.20).

1.3.5. Evaluación de Competencias Laborales Generales

La evaluación de competencias privilegia aquellas técnicas que se apoyan en el comportamiento de las personas en el puesto de trabajo o, en el caso de la selección de personal, en su actuación ante situaciones prácticas reales o simuladas de ejercicio laboral. (Gil, 2007, p. 92).

Existen varias técnicas para evaluar las competencias laborales generales, toma como fuente de información la experiencia de trabajo real o simulada, lo cual este grupo el acceso a la información se hace de manera directa: como ejemplo:

Listas de verificación (check lists). Consisten en un repertorio de cualidades, conductas o comportamientos, a los que subyace una determinada competencia, sobre los cuales el evaluador debe constatar su presencia o ausencia en el trabajador evaluado. (Gil, 2007, p. 93).

Sistemas de escalas. Frente a la valoración de todo o nada que representan las listas de verificación, los sistemas de escalas permiten valorar en qué grado se posee un determinado rasgo o se manifiesta una conducta. A través de la escala pueden reflejarse los diferentes niveles de desarrollo alcanzados en cada una de las competencias, desde el que representa un bajo nivel de competencia hasta niveles superiores en la misma. (Gil, 2007, p. 94).

Incidentes críticos. Entre las formas de registro a partir de la observación más utilizadas para la evaluación de competencias laborales se encuentran los incidentes críticos. Éstos consisten en la anotación de hechos singulares que ocurren en un determinado momento y que resultan especialmente relevantes de cara a valorar el desempeño de un individuo en su puesto de trabajo. (Gil, 2007, p. 95).

1.3.6. Definición de cada competencia

Solución de Problemas: Es la capacidad para resolver y manejar los problemas dentro del área de trabajo.

Toma de decisiones: Es la capacidad de identificar y resolver los problemas que se presente a toda organización.

Creatividad: Es un proceso para formar ideas, verificarlos y comunicar los resultados.

Orientación al servicio: Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aún aquellos no expresados.

Inteligencia Emocional: La habilidad de manejar los sentimientos y emociones.

Ética: Según Alles (2002) “Sentir y obrar en todo momento consecuentemente con los valores morales y las buenas costumbres y prácticas profesionales, respetando las políticas organizacionales”.

Adaptación al cambio: Según Alles (2002) “Es la capacidad para adaptarse a los cambios, modificando si fuera necesario su propia conducta para alcanzar determinados objetivos”.

Trabajo en equipo: Según Alles (2002) “Implica la capacidad de colaborar y cooperar con los demás”.

Liderazgo: Según Alles (2002) “la capacidad de dirigir a un grupo o equipo de trabajo del que dependen otros equipos”.

Iniciativa: Según Alles (2002) “Hace referencia a la actitud permanente de adelantarse a los demás en su accionar”.

Manejo de información: Conocimientos sobre los procesos de documentaciones.

Innovación: Según Alles (2002) “Es la capacidad para modificar las cosas incluso partiendo de formas o situaciones no pensadas con anterioridad”.

1.3.7. Aplicación de un esquema de competencias por niveles

Alles (2005) manifestó que: “Para establecer correctamente un perfil es necesario contar con la definición de la competencia y con la descripción de grado”. A continuación con un ejemplo:

Una competencia con sus grados y perfiles por competencias. Se tomarán sólo para explicar la idea central de la competencia “Solución de problemas” con sus 4 grados (1 es el más bajo y 4 el más alto) a continuación se presentará cada uno de los grados:

Grado 4: Alto desempeño superior, es un desvío tipo por encima del promedio de desempeño, alrededor de una de cada 10 personas alcanzan un nivel superior en una situación laboral.

Grado 3: Bueno por sobre el estándar.

Grado 2: Mínimo necesario para el puesto, pero dentro del perfil requerido, lo cual significa un nivel mínimamente aceptable, es el punto que debe alcanzar un trabajador, si no lo alcanza, no se le considera competente para el puesto.

Grado 1: Insatisfactorio, este nivel no se aplica para la descripción del perfil, ya que casi no es necesario esa competencia para el puesto no será preciso para aplicar el nivel. (p. 45)

1.4. Formulación del problema

¿Los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad poseen las Competencias laborales Generales que exigen sus respectivos puestos de trabajo?

1.5. Justificación del estudio

La presente investigación se justifica bajo los criterios de Hernández, Fernández y Baptista (2010, pp.40-41).

Conveniencia

Particularmente, en esta empresa es importa dar a conocer las competencias laborales generales que posee cada trabajador en el área otorgada, ayudando a determinar el nivel de sus competencias que se encuentran los trabajadores.

Social

Al ser un tema ya realizado en otras empresas y de actualidad, pretende dar a conocer las competencias existentes que tiene cada trabajador comparadas con las competencias reales, ya que se aplicara a una empresa y ayudará a determinar si cada trabajador cuenta con las competencias laborales generales mencionados.

Práctico.

Esta investigación es importante para los responsables de la toma de decisiones, ya que identificará cuáles son las competencias laborales que tiene cada trabajador, con la finalidad de contribuir con el mejor desempeño de los trabajadores en cada área de trabajo.

Teórica.

A través de esta investigación, se tendrá conocimiento acerca de las diversas competencias laborales que pueden existir en la empresa y así mismo proponer un inventario de competencias.

Metodológica.

Para obtener los resultados de los objetivos del estudio, se usará el empleo de técnicas de investigación como el cuestionario para medir las competencias laborales de los trabajadores de la organización, con ello se obtendrá los resultados y así poder realizar nuestra recopilación de datos.

1.6. Hipótesis

Los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad – 2017, si poseen las competencias laborales generales que exigen sus respectivos puestos de trabajo que son: solución de problemas, orientación al servicio, ética, adaptación al cambio, trabajo en equipo, liderazgo y manejo de información.

1.7. Objetivos

Objetivo General

Determinar si los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad poseen las competencias laborales generales exigidas por sus respectivos puestos de trabajo.

Objetivos Específicos

- Identificar las Competencias laborales Generales requeridas en los trabajadores de la Gerencia Regional de transportes y Comunicaciones de La Libertad – 2017.
- Evaluar las Competencias Laborales Generales, según el MOF; de cada uno de los trabajadores de la Gerencias Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad – 2017
- Desarrollar una propuesta de mejora para el desarrollo de competencias en los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad – 2017.

MÉTODO

II. Método

2.1. Tipo de investigación

La presente investigación es descriptiva porque los datos fueron obtenidos directamente de la realidad, sin que estos hayan sido modificados o alterados.

2.2. Diseño de investigación

No experimental, porque no se manipularán variables y los datos serán recogidos en un único momento, teniendo en cuenta que el tipo de estudio es descriptivo.

2.3. Variables, operacionalización.

Competencias Laborales Generales:

Definición Conceptual:

“Se caracterizan por no estar ligadas a una ocupación en particular, ni en un sector económico, cargo o tipo de actividad productiva, pero habilitan a las personas para ingresar al trabajo, mantenerse en él y aprender” (Lido, Sánchez y Navarro, 2013).

Definición Operacional:

Dicha variable se medirá realizando una Ficha Técnica ayudándome del Diccionario por Competencias de Alles (2002), el cual será llenado por los jefes de área; quienes evaluarán sus grados de cada uno de sus trabajadores.

Tabla 2.1.
Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Instrumentos de medición
Competencias laborales generales	“Las Competencias para desempeñarse en cualquier entorno social y productivo, sin importar el sector económico, el nivel del cargo o el tipo de actividad, pues tienen el carácter de ser transferibles y genéricas”. (Ministerio de Educación Nacional República de Colombia s.f.)	Para la identificación de las Competencias Laborales Generales se mediaron con una entrevista y ficha Rúbrica adaptada de Martha Alles; a la Administradora de Transportes y Comunicaciones de La Libertad	Solución de Problemas	Nominal
			Orientación al Servicio	
			Ética	Nominal
			Adaptación al Cambio	Nominal
			Trabajo en equipo	Nominal
		Después de identificar las Competencias Laborales se procedió a la evaluación para la cual se entrevistó a cada jefe de área, para explicarle y asistirle el llenado del formato de “Evaluación de competencias laborales generales.	Liderazgo	Nominal
			Manejo de información	Nominal

Nota: En la tabla se puede observar la definición de competencias laborales generales, la identificación de competencias y la forma en que se evaluarán.

2.4. Población y muestra.

2.4.1. Población

La Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones está constituida por 150 trabajadores de los cuales está incluido trabajadores en Planilla y CAS.

2.4.2. Muestra

67 trabajadores. Distribución de trabajadores (Anexo N° 1).

Criterios de selección

De inclusión

Trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad.

De exclusión

Se ha excluido al personal directivo, jefes de área y trabajadores contratados en el mes de mayo por 3 meses.

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

La recolección de datos se realizó por medio de una entrevista y ficha Técnica, adaptado de Martha Alles 2002, para el levantamiento de información acorde con la población, de la cual se recogerá datos del Gobierno Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad - 2017.

2.6. Método de análisis de datos.

El análisis de datos se realizó a través del programa Microsoft Office Excell, la información recolectada se presentó en formatos de perfil por competencias de cada trabajador y también en la evaluación de competencias laborales generales de cada uno, a los que se asignó los grados correspondientes y una escala de 10 a 40, de esta forma nos ayudó a obtener nuestros objetivos planteados.

2.7. Aspectos éticos.

En esta investigación se tuvo en cuenta los siguientes aspectos éticos: El respeto por la propiedad intelectual, la protección a la identidad de los participantes del presente estudio, la honestidad en el desarrollo del tema y en la obtención de información.

RESULTADOS

III. Resultados

3.1. Generalidades de la Institución

Nombre de la Institución: Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad

Distrito: Trujillo

Provincia de Trujillo

Departamento: La Libertad

Fecha de creación:

Dirección: Av. Moche 452 – Urbanización Torres Araujo

Página web: <http://www.grtclalibertad.gob.pe/>

Entidad pública que tiene como fin conducir y orientar con eficiencia y eficacia las actividades de transportes y comunicaciones, generando valor agregado para las diversas actividades económicas y sociales de la región, de manera equilibrada, sostenida y en armonía con las particularidades culturales y del medio ambiente.

Misión

Somos una entidad pública que buscamos conducir y orientar con eficiencia y eficacia las actividades de transportes y comunicaciones, generando valor agregado para las diversas actividades económicas y sociales de la región, de manera equilibrada, sostenida y en armonía con las particularidades culturales y del medio ambiente.

Visión

Ser una región integrada regional, nacional e internacionalmente con una moderna y adecuada infraestructura vial y eficientes servicios de transportes y comunicaciones, coadyuvando al mejoramiento de la calidad de vida y a la construcción de una sociedad más igualitaria y justa, siempre trabajando con las más elevadas normas de calidad y ética profesional, estableciendo sinergias entre los distintos órganos de gobierno y con la sociedad en general.

3.2. Competencias laborales Generales requeridas en los trabajadores de la Gerencia Regional de transportes y Comunicaciones de La Libertad – 2017.

Al terminar con la recolección de información, se identifica el perfil de competencias laborales generales que se requieren en los puestos de trabajo con sus respectivos grados. Los cuales se observan en las siguientes tablas:

Tabla 3.1. Puntaje requerido según el grado de importancia de la competencia en las distintas áreas de Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad

Competencias en las Áreas	Grados			
ÁREA TÉCNICA FUNCIONAL DE EDUCACIÓN Y SEGURIDAD VIAL	1	2	3	4
Solución de problemas				40
Orientación al servicio				40
Ética				40
Adaptación al Cambio		20		
Trabajo en equipo				40
Liderazgo				40
Manejo de información			30	
Puntaje total por trabajador			250	
Área de Comunicaciones				
Solución de problemas			30	
Orientación al servicio		20		
Ética			30	
Adaptación al Cambio				40
Trabajo en equipo			30	
Liderazgo				40
Manejo de información				40
Puntaje total por trabajador			230	
ÁREA TÉCNICA FUNCIONAL DE SERVICIOS DE TRANSPORTE TERRESTRE				
Solución de problemas			30	
Orientación al servicio			30	
Ética				40
Adaptación al Cambio				40
Trabajo en equipo				40
Liderazgo				40
Manejo de información				40
Puntaje total por trabajador			260	

ÁREA TÉCNICA FUNCIONAL DE LICENCIAS DE CONDUCIR	
Solución de problemas	40
Orientación al servicio	40
Ética	30
Adaptación al Cambio	30
Trabajo en equipo	30
Liderazgo	30
Manejo de información	40
Puntaje total por trabajador	240
Área de Patrimonio	
Solución de problemas	40
Orientación al servicio	40
Ética	40
Adaptación al Cambio	40
Trabajo en equipo	40
Liderazgo	30
Manejo de información	40
Puntaje total por trabajador	270
Área de Atención al Ciudadano	
Solución de problemas	40
Orientación al servicio	40
Ética	40
Adaptación al Cambio	40
Trabajo en equipo	40
Liderazgo	30
Manejo de información	40
Puntaje total por trabajador	270
Área de Notificaciones	
Solución de problemas	40
Orientación al servicio	40
Ética	30
Adaptación al Cambio	40
Trabajo en equipo	30
Liderazgo	20
Manejo de información	40
Puntaje total por trabajador	240

Área de Asesoría Jurídica	
Solución de problemas	30
Orientación al servicio	40
Ética	40
Adaptación al Cambio	30
Trabajo en equipo	40
Liderazgo	30
Manejo de información	40
Puntaje total por trabajador	250
Área de Personal	
Solución de problemas	40
Orientación al servicio	30
Ética	30
Adaptación al Cambio	40
Trabajo en equipo	40
Liderazgo	30
Manejo de información	40
Puntaje total por trabajador	250

Nota: En la tabla podemos observar los puntajes requeridos por cada trabajador de las distintas áreas de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad.

3.3. Evaluación de las competencias laborales generales Evaluar las Competencias Laborales Generales, según el MOF; de cada uno de los trabajadores de la Gerencias Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad – 2017

Ya identificadas las competencias laborales generales que se requieren en cada puesto de trabajo de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La libertad, se procedió a evaluarlas, obteniendo el puntaje de los trabajadores; los cuales se aprecian en las siguientes tablas:

Tabla 3.2. Evaluación de las competencias Laborales Generales según el puesto de trabajo que alcanza cada trabajador.

ÁREA TÉCNICA FUNCIONAL DE EDUCACIÓN Y SEGURIDAD VIAL	COMPETENCIAS							TOTAL
	Solución de Problemas	Orientación al Servicio	Ética	Adaptación al Cambio	Trabajo en Equipo	Liderazgo	Manejo de Información	
Asesor Legal	10	40	40	30	40	40	30	230
Asesor Técnico	20	20	40	20	30	20	40	190
Secretaria	30	40	40	30	30	40	30	240
Coordinado de Campaña	40	40	40	40	40	40	40	280
Coordinado de Capacitación	40	40	40	40	40	40	40	280
Apoyo Legislativo	30	30	20	20	20	20	20	160
Apoyo Legislativo	30	40	30	30	30	30	20	210
Coordinador de Colegio	10	10	20	10	20	10	10	90
Coordinador de Colegio	20	20	30	20	20	10	20	140
Área de Comunicaciones	Solución de Problemas	Orientación al Servicio	Ética	Adaptación al Cambio	Trabajo en Equipo	Liderazgo	Manejo de Información	TOTAL
Capacitador	30	30	30	20	30	20	20	180
Comunicador Social	30	20	20	30	20	20	30	170
Asesor Legal	30	30	30	40	30	40	30	230
Asistente Administrativo	30	30	20	20	20	20	20	160
Administrador	30	30	40	30	40	30	30	230
Ingeniero	30	30	30	30	30	20	30	200
Ingeniero	30	30	20	20	20	20	20	160
Conductor	20	30	10	20	20	20	10	130
ÁREA TÉCNICA FUNCIONAL DE SERVICIOS DE TRANSPORTE TERRESTRE	Solución de Problemas	Orientación al Servicio	Ética	Adaptación al Cambio	Trabajo en Equipo	Liderazgo	Manejo de Información	TOTAL
Asistente de Personas	30	30	40	40	40	40	40	260
Asistente de Mercancías	30	30	10	30	40	30	30	200
Asistente	20	40	40	30	30	30	20	210
Obrero	30	20	40	20	30	20	20	180
Obrero	10	30	30	20	30	20	20	160
Secretaria	10	20	30	10	20	20	20	130
Asistente en Mercancías	20	20	30	30	20	30	20	170

ÁREA TÉCNICA FUNCIONAL DE LICENCIAS DE CONDUCIR	Solución de Problemas	Orientación al Servicio	Ética	Adaptación al Cambio	Trabajo en Equipo	Liderazgo	Manejo de Información	TOTAL
Trabajador 1	30	30	40	30	30	30	30	220
Trabajador 2	30	40	40	30	40	40	20	240
Trabajador 3	30	40	40	30	40	30	30	240
Trabajador 4	30	30	40	30	30	20	30	210
Trabajador 5	40	40	40	30	40	30	20	240
Trabajador 6	30	20	20	30	20	20	30	170
Trabajador 7	20	20	20	20	20	20	30	150
Trabajador 8	30	30	40	30	40	20	20	210

Área de Patrimonio	Solución de Problemas	Orientación al Servicio	Ética	Adaptación al Cambio	Trabajo en Equipo	Liderazgo	Manejo de Información	TOTAL
Encargado de Programas	40	30	40	40	40	40	40	270
Jefe de Almacén	20	30	30	40	40	20	30	210
Encargado de Giros	30	30	40	40	40	30	30	240
Técnico Administrativo	20	30	30	30	30	10	10	160
Encargado de Transferencias	30	30	30	40	40	40	30	240

Área de Atención al Ciudadano	Solución de Problemas	Orientación al Servicio	Ética	Adaptación al Cambio	Trabajo en Equipo	Liderazgo	Manejo de Información	TOTAL
Entrega de Licencias	30	20	40	40	40	30	30	230
Atención al Ciudadano	40	40	40	40	40	30	40	270
Atención al Ciudadano	30	20	30	20	30	20	30	180
Atención en Caja	40	30	30	30	20	20	30	200
Informes	30	40	40	40	40	30	40	260
Atención al Ciudadano	30	40	30	40	40	20	40	240
Atención al Ciudadano	30	40	40	40	40	30	40	260
Atención al Ciudadano	30	40	40	30	20	30	40	230
Atención al Ciudadano	40	30	30	30	30	30	40	230
Atención al Ciudadano	30	40	40	40	40	30	40	260
Atención al Ciudadano	30	40	40	40	40	30	40	260
Atención al Ciudadano	40	40	40	40	40	40	40	280
Atención al Ciudadano	40	40	40	40	30	30	40	260
Atención al Ciudadano	40	40	40	20	30	30	40	240

Área de Notificaciones	Solución de Problemas	Orientación al Servicio	Ética	Adaptación al Cambio	Trabajo en Equipo	Liderazgo	Manejo de Información	TOTAL
Jefe de área	40	20	30	30	40	40	40	240
Técnico Administrativo	40	40	40	30	30	30	40	250
Notificador	40	20	30	10	40	10	30	180
Notificador	40	20	40	20	40	30	20	210
Notificador	40	20	40	30	20	40	30	220

Área de Asesoría Jurídica	Solución de Problemas	Orientación al Servicio	Ética	Adaptación al Cambio	Trabajo en Equipo	Liderazgo	Manejo de Información	TOTAL
Bachiller en Derecho	40	30	40	30	40	30	40	250
Abogado	40	20	40	30	40	20	30	220
Bachiller en Derecho	20	40	40	30	40	20	30	220
Abogado	40	40	40	30	20	30	30	230
Secretaria	10	10	40	20	10	20	20	130

Área de Personal	Solución de Problemas	Orientación al Servicio	Ética	Adaptación al Cambio	Trabajo en Equipo	Liderazgo	Manejo de Información	TOTAL
Secretaria	40	40	40	30	30	30	40	250
Asistente Social	30	40	30	30	30	20	40	220
Abogado II	20	30	40	20	20	30	20	180
Planillero	30	30	40	30	30	30	30	220
Asesor Abogado	30	30	40	30	20	40	40	230
Psicólogo	30	40	40	30	40	30	40	250

Nota: En la tabla podemos observar el puntaje alcanzado por cada trabajador en las distintas áreas de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad.

3.4. Los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad, que poseen las Competencias Laborales Generales que exigen sus respectivos puestos de trabajo.

Tabla 3.3. Trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones que poseen las competencias Laborales Generales.

Trabajadores	Puntaje de las Competencias		Poseen las Competencias Laborales Generales	
	Requerido	Alcanzado	Si	No
Área Técnica Funcional de Educación y Seguridad Vial				
Asesor Legal	250	230		x
Asesor técnico	250	190		x
Secretaria	250	240		x
Coordinador de Campaña	250	280	x	
Coordinador de Capacitación	250	280	x	
Apoyo Legislativo	250	160		x
Apoyo Legislativo	250	210		x
Coordinador de Colegio	250	90		x
Coordinador de Colegio	250	140		x
Sub Total de área			2	7
Área de Comunicaciones				
Capacitador	230	180		x
Comunicador Social	230	170		x
Asesor Legal	230	230	x	
Asistente Administrativo	230	160		x
Administrador	230	230	x	
Ingeniero	230	200		x
Ingeniero	230	160		x
Conductor	230	130		x
Sub Total de área			2	6
Área Técnica Funcional De Servicios De Transporte Terrestre				
Asistente de Personas	260	260	x	
Asistente de Mercancías	260	200		x
Asistente	260	210		x
Obrero	260	180		x
Obrero	260	160		x
Secretaria	260	130		x
Asistente en Mercancías	260	170		x
Sub Total de área			1	6

Área Técnica Funcional e Licencias de Conducir				
Trabajador 1	240	220		x
Trabajador 2	240	240	x	
Trabajador 3	240	240	x	
Trabajador 4	240	210		x
Trabajador 5	240	240	x	
Trabajador 6	240	170		x
Trabajador 7	240	150	x	
Trabajador 8	240	210		x
Sub Total de área			4	4
Área de Patrimonio				
Encargado de Programas	270	270	x	
Jefe de Almacén	270	210		x
Encargado de Giros	270	240		x
Técnico Administrativo	270	160		x
Encargado de Transferencias	270	240		x
Sub Total de área			1	4
Área de Atención al Ciudadano				
Entrega de Licencias	270	230		x
Atención al Ciudadano	270	270	x	
Atención al Ciudadano	270	180		x
Atención en Caja	270	200	x	
Informes	270	260		x
Atención al Ciudadano	270	240		x
Atención al Ciudadano	270	260		x
Atención al Ciudadano	270	230		x
Atención al Ciudadano	270	230		x
Atención al Ciudadano	270	260		x
Atención al Ciudadano	270	260		x
Atención al Ciudadano	270	280	x	
Atención al Ciudadano	270	260		x
Atención al Ciudadano	270	240		x
Sub Total de área			3	11
Área de Notificaciones				
Jefe de área	240	240	x	
Técnico Administrativo	240	250	x	
Notificador	240	180		x
Notificador	240	210		x
Notificador	240	220		x
Sub Total de área			2	3

Área de Asesoría Jurídica				
Bachiller en Derecho	250	250	x	
Abogado	250	220		x
Bachiller en Derecho	250	220		x
Abogado	250	230		x
Secretaria	250	130		x
Sub Total de área			1	4
Área de Personal				
Secretaria	250	250	x	
Asistente Social	250	220		x
Abogado II	250	180		x
Planillero	250	220		x
Asesor Abogado	250	230		x
Psicólogo	250	250	x	
Sub Total de área			2	4
Total			18	49
Total de Trabajadores			67	

Nota: En la tabla se puede observar que los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad poseen las competencias laborales generales exigidos por sus respectivos puestos de trabajo. Datos obtenidos de la evaluación realizada anteriormente.

3.5. Desarrollar una propuesta de mejora para el desarrollo de competencias en los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad – 2017.

Plan de mejora para el desarrollo de competencias en los trabajadores y también a la selección del nuevo personal de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad.

Como propuesta se recomienda que se tome en cuenta las competencias laborales generales identificadas para todas las áreas, permitiendo mejorar la calidad y el desempeño laboral de cada trabajador.

Se proyecta que las competencias laborales Generales sean como una cultura en la organización y así poder potenciar las competencias débiles de los trabajadores.

OBJETIVO GENERAL

Capacitar a los trabajadores de la Gerencia Regional de Transporte y Comunicaciones de La Libertad, acerca de las competencias laborales generales que se requiere en la institución,

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Dar a conocer a todos los jefes área de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad las competencias Generales identificadas.
- Dar a conocer a todos los trabajadores las competencias laborales identificadas.
- Tener en cuenta las Competencias Laborales Generales para los nuevos procesos de selección de personal.
- Proponer cambiar los mecanismos de selección tradicional a mecanismos de selección por competencias.

ALCANCE: Trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de la Libertad.

N°	DETALLE / ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHAS	OBSERVACIONES
	En el proceso de selección de personal realizar varios test y pruebas situacionales que logren identificar las competencias requeridas.	Psicólogo Carlos Herrera	1 Semana de Enero del 2018	
	Dependiendo a que área sea la selección del nuevo personal, se propone tomar como base las competencias laborales generales de Lido, Sánchez y Navarro, y complementarlas dándoles casos o situaciones, donde cada postulante tenga que encontrar las soluciones, a la vez nos comente como se sintió y cuáles fueron sus reacciones.	Psicólogo Carlos Herrera	La 2 Semana del mes de Enero	
1	Se realizará una reunión con todos los jefes de área, en la que se expondrá los procesos que se llevó a cabo para identificar las Competencias Generales.	Mg. C.P.C. Sonia Cruzado Castillo, Administradora	La 1 Semana de Febrero.	
2	Cada jefe área informará a sus trabajadores sobre los resultados de su evaluación de las competencias acordadas con la Administradora.	Cada jefe de inmediato de las distintas áreas de la Gerencia.	La 2 Semana de Febrero.	
3	Capacitar a los trabajadores para poder mejorar su evaluación de competencias laborales.	Héctor Santa María Director de Escuela de Liderazgo y Coaching	Constantemente	

Financiamiento

Los mismos trabajadores podrían reunir una cuota entre todos para poder pagar a sus gastos.

Presupuesto

Descripción	Unidad	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
Separatas	Unidad	150	2.00	300.00
Certificados	Unidad	150	10.00	1,500.00
Refrigerio	Unidad	150	2.00	300.00
Pago al Ponente	Soles	2	500.00	1,000.00
Total de Gastos				3,100.00

3.6. Determinar si los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad poseen las competencias laborales generales exigidas por sus respectivos puestos de trabajo.

Tabla 3.20. Los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones poseen las Competencias identificadas.

Poseen las Competencias Laborales Generales	Fi	hi
Si	18	27%
No	49	73%
Total	67	100%

Nota: En la tabla se puede observar que solo el 27% poseen las Competencias Laborales Generales exigidos por sus respectivos puestos de trabajo

3.7. Contrastación de Hipótesis

La hipótesis que se planteaba era que los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad si poseen las competencias laborales generales exigidos por sus respectivos puestos de trabajo. Para que se puede hallar el resultado se realizó un análisis funcional, una entrevista y formatos de perfil del puesto de trabajo para identificar las competencias laborales generales y la evaluación.

De acuerdo a los resultados se rechaza la hipótesis ya que solo el 27% de los trabajadores poseen las competencias laborales generales por sus respectivos puestos de trabajo y el 73% no cumple con las competencia laborales generales requeridas.

DISCUSIÓN

IV. Discusión

Para llegar a los resultados de “Las Competencias Laborales Generales de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad año 2017”; se trabajó con una muestra de 67 trabajadores en 9 áreas.

El propósito de esta investigación descriptiva es evaluar si los trabajadores que laboran en las áreas ya mencionadas poseen las competencias laborales generales que exigen sus respectivos puestos de trabajo. En cuanto a los resultados se tuvo como primer objetivo identificar las competencias generales requeridos en los trabajadores que laboran en las áreas de: Área Técnica Funcional de Educación y Seguridad Vial; Área de Comunicaciones, Área Técnica Funcional de servicios de Transporte Terrestre, Área Técnica Funcional de Licencias de Conducir, Área de Patrimonio, Área de Atención al Ciudadano, Área de Personal, Área de Notificaciones y en el área de Asesoría Jurídica, para ello se tuvo en cuenta las competencias Según el diccionario por competencias de Alles (2002) de las cuales la Administradora Sonia Cruzado eligió 7 competencias más importantes.

En el segundo objetivo, ya identificadas las competencias laborales para dicha evaluación se consideran las competencias laborales generales las cuales se seleccionaron 7 competencias por la Administradora de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad; Así como Gil (2007) sostiene que la evaluación de competencias laborales “se entiende como un proceso por el cual se recoge información acerca de las competencias desarrolladas por un individuo y se comparan éstas con el perfil de competencias requerido por un puesto de trabajo” (p. 87). Esta evaluación es similar a la investigación realizado por Montoya y Neira (2015) “evaluación del desempeño del personal para determinar el nivel de competencia en la empresa metal mecánica I&S nassi”, de la ciudad de trujillo – 2013”, concluyendo que “Se pudo aplicar el formato de evaluación de desempeño por competencias al personal del área de producción, tomado del modelo de la Dra. Alles, siendo adaptado al MOF de la empresa, lo que permitió identificar indicadores de desempeño laboral para cada uno de los puestos de los trabajadores del área de producción de la empresa Metal Mecánica L&S NASSI”; en donde en la

investigación cada competencia se midió por grados del 1 al 4, es decir de menos a más respectivamente; así mismo a cada grado se le asignó puntajes del 10 al 40 para obtener una mejor apreciación del perfil de cada trabajador. Según el resultado obtenido el 27% de los 67 trabajadores cumple con las competencias requeridas según su grado y los demás cumplen en un grado mínimo; pero ninguno de los 67 trabajadores cumple con el puntaje requerido.

En el tercer Objetivo fue Desarrollar una propuesta para el desarrollo de un modelo de gestión por competencias en los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad – 2017, de las cuales propuse una escala de actividades a realizar para mejorar la evaluación de las competencias generales de los trabajadores y para la selección del nuevo personal.

Para poder identificar el objetivo general se realizó una comparación entre el nivel requerido y los resultados de la evaluación que se realizó a los trabajadores que desempeñan en las áreas de Área Técnica Funcional de Educación y Seguridad Vial, Área de Comunicaciones, Área Técnica Funcional de servicios de Transporte Terrestre, Área Técnica Funcional de Licencias de Conducir, Área de Patrimonio, Área de Atención al Ciudadano, Área de Personal, Área de Notificaciones y en el área de Asesoría Jurídica. En el Área Técnica Funcional de Educación y Seguridad Vial, se requiere un puntaje de 250 puntos, y solo 2 trabajadores alcanzaron el puntaje requerido; Área de Comunicaciones se requiere un puntaje de 230 puntos, de los cuales solo 2 trabajadores alcanzan el puntaje requerido; en el Área Técnica Funcional De Servicios De Transporte Terrestre se requiere un puntaje de 260 puntos de los cuales solo 1 trabajador alcanzo el puntaje requerido; en el Área Técnica Funcional e Licencias de Conducir se requería un puntaje de 240 y solo 4 trabajadores alcanzaron el puntaje requerido; en el Área de Patrimonio se requiere un puntaje de 270 puntos de los cuales solo 1 trabajador alcanzo el puntaje requerido; en el Área de Atención al Ciudadano se requiere un puntaje de 270 puntos de los cuales solo 3 trabajadores alcanzaron el puntaje requerido; Área de Notificaciones se requería un puntaje de 240 de los cuales solo 2 trabajadores alcanzaron el puntaje requerido; en el Área de Asesoría Jurídica se requería un puntaje de 250 puntos de los cuales solo 1 trabajador alcanzó en puntaje requerido

y en el Área de Personal se requería un puntaje de 250 puntos de los cuales solo 2 trabajadores alcanzaron el puntaje requerido.

CONCLUSIONES

V. Conclusiones

1. En la entrevista que se realizó a la Administradora de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad se identificaron 7 Competencias Laborales Generales que deben de poseer todos los trabajadores y son los siguientes: Solución de problemas, Orientación al servicio, ética, adaptación al cambio, Trabajo en equipo, Liderazgo y manejo de información.
2. Se encontró que, de los 67 trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad, no cumplen con las competencias requeridas: solo 18 trabajadores son los que sí están sobre un nivel requerido de las Competencias que son: 2 del área Técnica Funcional de Educación y Seguridad Vial; 2 del área de Comunicaciones; 1 del Área Técnica Funcional de Servicios de Transporte Terrestre; 4 del Área Técnica Funcional de Licencias De Conducir; 1 del área de Patrimonio; 3 del área de Atención al Ciudadano; 2 del área de Notificaciones; 1 de área de Asesoría Jurídica y 2 del área de Personal.
3. Se comparó las Competencias requeridas y las que poseen cada trabajador de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones en su respectivo puesto de trabajo, pero solo el 27% de los trabajadores poseen las Competencias Laborales Generales exigidos por sus respectivos puestos de trabajo y 73% de los trabajadores no poseen las competencias requeridas por su puesto de trabajo.

RECOMENDACIONES

VI. Recomendaciones

1. Organizar Capacitaciones y talleres acerca de la importancia de las Competencias Laborales y otorgarles certificados, para incentivar a los trabajadores para su participación.
2. Realizar evaluaciones frecuentes, para poder determinar el nivel de sus competencias Laborales Generales que posee cada trabajador.
3. Reforzar las Competencias Laborales, realizando reuniones en donde a cada área se le otorgue distintas situaciones en las cuales tengan que resolverlo, para poder evaluar si posee las Competencias Laborales Generales.
4. Seleccionar al nuevo personal e función a las Competencias requeridas por cada puesto de trabajo.

REFERENCIAS

VII. Referencias bibliográficas

Alles, M. (2006). *Desempeño por competencias. Evaluación de 360°*. Argentina.

Br. Montoya y Neyra (2015), "*Evaluación del desempeño del personal para determinar el nivel de competencia en la "empresa metal mecánica I&S nassi", de la ciudad de trujillo – 2013*" (Tesis Licenciado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.

Cojulún Cifuentes (2011). *Competencias laborales como base para la selección de personal*" Estudio realizado en la Empresa Piolindo de Retalhuleu. (Tesis Licenciado). Universidad Rafael Landívar de Guatemala.

Gil Flores (2007) *La evaluación de competencias laborales Educación XX1*.

Recuperado de:

<http://www.redalyc.org/pdf/706/70601006.pdf>

Granados Maguiño (2013), *Desarrollo de competencias laborales y formación de los profesionales en turismo, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos* (Tesis Doctorado). Universidad San Marcos, Lima, Perú.

Mejia (2012). *Evaluación del desempeño con enfoque en las competencias laborales*" (Estudio realizado con agentes de servicio telefónico en la ciudad de Quetzaltenango). (Tesis Licenciado). Universidad Rafael Landívar de Guatemala.

Lladó D., Sánchez L. y Navarro M. (2013). *Competencias profesionales y empleabilidad en el contexto de la flexibilidad laboral*. Estados Unidos de America.

Ministerio de Educación Nacional (s.f.). *Competencias laborales generales*. Recuperado de:
http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-106706_archivo_pdf.pdf

Ministerio de Educación Nacional República de Colombia (s.f.) *Competencias Laborales Generales*. Recuperado de:
<http://www.mineducacion.gov.co/1621/article-79387.html>

Organización Internacional de Trabajo (2016). *Competencias Laborales*. Recuperado de:
<http://www.oitcinterfor.org/p%C3%A1gina-libro/1-%C2%BFqu%C3%A9-competencia-laboral>

Ortega Muñoz (2015), *Las competencias laborales y el clima organizacional del personal administrativo en las Universidades tecnológicas privadas de Lima*. (Tesis Magister). Universidad Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

Programa de Capacitación laboral (CAPLAP, 2004). *La formación por competencias laborales*. Recuperado de:
<http://www.caplab.org.pe/descargas/la%20formacion%20por%20competencias%20laborales.pdf>

Sandoval, Miguel y Montaña (s.f.) *Evolución del concepto de competencia laboral*. Recuperado de:
http://www.ucv.ve/fileadmin/user_upload/vrac/documentos/Curricular_Documentos/Evento/Ponencias_6/sandoval_Franklin_y_otros.pdf

Saona Sánchez (2014), *Las nuevas competencias en el mundo global y el nuevo perfil de del personal para el área de operaciones del Banco de Crédito del Perú-Trujillo*. (Tesis Licenciado). Universidad Nacional de Trujillo, Perú.

Wordpress (s.f.). *Desarrollo y evaluación por competencias*. Recuperado de:
<https://metodoevaluacion.wordpress.com/define-competencia/>

ANEXOS

Anexos

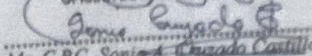
ÁREA				JEFE DE ÁREA	TRABAJADORES
Área	Técnica	Funcional	de	Hebert Esteban Díaz Chacón	9
Educación y Seguridad Vial					
Área de Comunicaciones				Herbert Edmundo Ramirez Oliva	8
Área Técnica Funcional de servicios de Transporte Terrestre.				Srta Yrene	7
Área Técnica Funcional de Licencias de Conducir.				Maria Vanessa Olivares Calderón	8
Área de Patrimonio				Zosimo Gonzales Sanchez	5
Área de Atención al Ciudadano				Milagros Susana Torres Jesús	14
Notificaciones				Yvy de La Cruz Linares	5
Asesoría Jurídica				Dra. Maria Isabel Jauregui Calderón	5
Personal				Gloria Cabanillas Zapata	6
TOTAL					67

Guía de Entrevista		
Competencias Laborales Generales		
Nombre del Entrevistado:		
Lido, Sánchez y Navarro (2013) define las Competencias Laborales "son un grupo de conocimientos, habilidades y actitudes que deben de demostrarse y ser aplicadas en el ámbito laboral, obteniendo como resultado, el logro de las actividades de la organización o negocio"		
De las siguientes Competencias Usted señale 7 competencias que cree que son indispensables para los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad.		
1	Solución de problemas	X
2	Toma de decisiones	
3	Creatividad	
4	Orientación al servicio	X
5	Inteligencia emocional	
6	Ética	X
7	Adaptación al cambio	X
8	Trabajo en equipo	X
9	Liderazgo	X
10	Iniciativa	
11	Manejo de información	X
12	Innovación	

Competencias Laborales Obtenidas de Lido, Sánchez y Navarro (2013)

GOBIERNO REGIONAL LA LIBERTAD
GERENCIA REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES
OFICINA DE ADMINISTRACIÓN
.....
Mg. C.P.C. Sonia A. Cruzado Castillo
DIRECTOR

PERFIL DEL PUESTO POR COMPETENCIAS LABORALES GENERALES				
NOMBRE DEL JEFE DE ÁREA:				
NOMBRE DEL ÁREA:				
Instrucción: De la lista de Competencias Laborales Generales que aparece a continuación, indique a su criterio el grado, que debe poseer la persona que desempeñe el respectivo puesto de trabajo				
Competencias Laborales Generales	GRADO 1 10	GRADO 2 20	GRADO 3 30	GRADO 4 40
Solución de problemas Capacidad para resolver algún problema dentro del área de trabajo.	Tiene dificultades para solucionar pequeños problemas.	Ofrece diversas opciones y alternativas a un problema.	Toma acciones correctivas ante una situación o problema, para que dicha situación no se vuelva a repetir.	Identifica problemas a fondo de la organización y delega en los demás responsabilidades para la obtención de información pertinente para sus respectivos análisis.
Orientación al servicio Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aun aquellas no expresadas.	Es paciente y tolerante con sus clientes.	Dedica tiempo a estar y conocer a los clientes que se acercan a su oficina.	Promueve en sus equipos la actitud de buscar una formación sobre necesidades latentes de los clientes.	Indaga y se informa sobre las necesidades de los clientes para poder satisfacerlos.
Ética Sentir y obrar en todo momento consecuentemente con los valores morales y las buenas costumbres.	Desarrolla las labores/actividades de manera responsable y conforme.	Toma como propio las funciones organizacionales dentro de la organización.	Realizar sus actividades de manera transparente en los procedimientos.	Evalúa los planes y políticas, en concordancia con los planes de desarrollo de los gobiernos locales.
Adaptación al cambio Es la capacidad para adaptarse a los cambios, modificando si fuera necesario su propia conducta para alcanzar determinados objetivos.	Tiene dificultades para adaptarse a nuevos procedimientos y herramientas de trabajo.	Muestra interés por modificar su accionar para mejorar la calidad de su trabajo.	Se integra rápidamente a diversos equipos de trabajo.	Motiva a su equipo a adaptarse a los cambios y da coaching a su gente para desarrollar su adaptabilidad.
Trabajo en Equipo Implica la capacidad de colaborar y cooperar con los demás.	Muestra interés únicamente por los propios resultados.	Trabaja cooperativamente en el grupo.	Realiza acciones que contribuyen al cumplimiento de los objetivos de otras personas de la organización, sin descuidar los propios.	Toma iniciativas y realiza acciones para colaborar con otros, contribuye de manera importante al logro de sus resultados.
Liderazgo Es la capacidad de dirigir a un grupo o equipo de trabajo del que dependen otros equipos.	Realiza inadecuada asignación de roles disminuyendo la potencialidad del grupo.	Realiza un adecuado desempeño para el cumplimiento de sus objetivos dentro del área.	Hace uso de herramientas para realizar el seguimiento de los objetivos de su área.	Genera un ambiente de entusiasmo y compromiso con el fin de cumplir sus metas.
Manejo de Información Conocimiento sobre los procesos de documentaciones.	Es discreto y cuidadoso al entregar la información, responsabilizándose del impacto de sus mensajes.	Se asegura de la calidad de la información que transmite, sustentándola con cifras, datos y otras evidencias para generar credibilidad.	Transmite información relevante y de manera oportuna para el desarrollo del trabajo del equipo. Escucha, comprende y valora opiniones.	Se asegura de la confiabilidad de los datos que guarda en la red, manteniéndola permanentemente actualizada y confiable.

GOBIERNO REGIONAL LA LIBERTAD
GERENCIA REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES
OFICINA DE ADMINISTRACIÓN

Mg. C.P.C. Sonia A. Caceres Castillo
DIRECTOR

Evidencias







